表 9

终结投诉个案所需的时间

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
少于 1 个月	52.8%	56.4%	64.7%	49.7%	46.6%
1 至 3 个月	12.5%	15.4%	11.6%	18.4%	25.9%
3 至 6 个月	32.9%	26.2%	22.3%	30.4%	26.0%
6 至 9 个月	1.0.%	1.3%	0.8%	0.9%	0.8%
9 至 12 个月	0.6%	0.3%	0.5%	0.4%	0.3%
超过 12 个月	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%	0.4%
投诉个案合计	**5,023**	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701**

以全面调查及其他方式终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
全面调查后终结的投诉个案					
少于 3 个月	0.8%	3.6%	0.0%	0.0%	10.9%
3 至 6 个月	36.8%	23.7%	36.6%	23.6%	73.7%
6 至 9 个月	28.8%	32.7%	22.5%	21.1%	4.4%
9 至 12 个月	24.8%	21.8%	32.4%	34.2%	5.3%
超过 12 个月	8.8%	18.2%	8.5%	21.0%	5.7%
投诉个案数目	**125**	**55**	**71**	**38**	**247**
以其他方式终结的投诉个案					
少于 1 个月	54.1%	57.1%	65.6%	50.1%	48.7%
1 至 3 个月	12.8%	15.6%	11.7%	18.6%	26.6%
3 至 6 个月	32.8%	26.3%	22.1%	30.4%	23.9%
6 至 9 个月	0.3%	0.9%	0.5%	0.7%	0.6%
9 至 12 个月	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%
超过 12 个月	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
投诉个案数目	**4,898**	**4,254**	**5,269**	**4,606**	**5,454**